Tâche 1

Objectif détaillé N° 1.2.1.1: Connaître les prestations de services **9 points**

Situation de départ:
Vous proposez dans votre entreprise d'apprentissage différents services habituels (par exemple quotidiens) et inhabituels (pas réguliers ou exceptionnels).

Tâches:

a) Citez trois services essentiels de votre entreprise d'apprentissage, décrivez-les en quelques mots-clés et attribuez à chacun un avantage pour le client (en une phrase courte). Chaque service correct vous rapporte 1 point, chaque description ou avantage pour le client rapporte ½ point. 6 points au total.

Service essentiel	Description	Avantage pour le client
- chambre *- restauration* *- bien-être* *- séminaire*	*Selon l'entreprise.* *Les généralités ne sont pas acceptables (par ex. non en rapport avec l'entreprise)*	*Doit être en rapport direct avec le service*
- infos des hôtes *- possibilités de réservation* *- promotion de la région/de l'événementiel par la vente*		
		***Notes de correction:** D'autres réponses valables sont autorisées.* *T = produit, défense des intérêts, information, marketing (clients: hôtes ou prestataires tour-opérateurs)*

b) Présentez 3 services/produits inhabituels en quelques mots-clés.
Chacun rapporte 1 point, total 3 points.

1) ____________________

2) ____________________

3) ____________________

Tâche 2

Objectif détaillé N° 1.2.1.2: Expliquer un fichier clients **6 points**

Situation de départ:

Vous tenez à jour un fichier clients dans votre entreprise. Y figure habituellement : nom, adresse et coordonnées (n° de tél., e-mail, etc.), toutefois on y trouve d'autres informations précieuses.

Tâche:

Citez quatre «autres informations précieuses», contenues dans votre fichier. Donnez pour chaque information un argument, expliquant en quelques mots-clés, pourquoi elle est importante.
Chaque énoncé d'information rapporte 1 point et chaque argument pertinent ½ point supplémentaire, total 6 points.

Enoncé d'une «information précieuse»	**Argument**
Désirs particuliers *Date d'anniversaire* *Langue*	*L'argument invoqué doit être compréhensible*
Chiffre d'affaires *Nationalité* *Autres*	

Tâche 3

Objectif détaillé N° 1.2.2.3 Connaître les formes de vente **6 points**

Situation de départ:
Les entreprises de tourisme vendent, directement et/ou indirectement, leurs services

Tâche:
Citez deux avantages et deux inconvénients concrets de la vente directe et indirecte. Les énoncés des avantages et des inconvénients ne peuvent pas être les mêmes. Illustrez chaque forme de vente par 2 exemples.
Chaque paire correcte (avantage et inconvénient), ainsi que chaque paire d'exemples, rapporte 1/2 point, total 6 points.

Vente directe		
Avantage	Inconvénient	Exemples

Vente indirecte		
Avantage	Inconvénient	Exemples

Tâche 4

Objectif détaillé N° 1.4.1.1: Importance du schéma directeur pour le travail personnel **6 points**

Situation de départ:
Lisez ci-dessous un extrait du schéma directeur d'une entreprise de tourisme.

---

1 Au centre de tous nos efforts, se trouve notre client.

2 La qualité de notre service est systématiquement évaluée et optimisée.

3 Nous basons notre activité sur des principes éthiques et avons la réputation d'être équitables et intègres (honnêtes) auprès de tous nos partenaires de marché. Nous attendons d'eux la même attitude.

4 Nous apportons sécurité, confiance et satisfaction à nos collaborateurs. Nous attachons beaucoup d'importance à l'encadrement et au suivi des collaborateurs et à ce que l'ambiance sur le lieu de travail soit plus que bonne. En échange, nous exigeons d'eux une grande disponibilité en matière de services.

5 Nous sommes une entreprise à but lucratif, ce qui nous sert également de baromètre quant à notre réussite. Nous ne voulons plus avoir recours à des bailleurs de fonds étrangers sur le long terme, mais créer des réserves de sécurité. La répartition des bénéfices est établie sur ce principe par la direction commerciale, après chaque bilan annuel.

6 Les moyens technologiques doivent soutenir au mieux notre travail. Nous réinvestissons donc en permanence dans nos infrastructures, pour pouvoir offrir le meilleur service.

7 A toutes réflexions et activités, notre environnement doit être soigneusement intégré. Nous essayons d'éviter toute nuisance environnementale partout où c'est possible et faisons tout pour améliorer continuellement notre performance environnementale.

Tâche:
Parmi les idées directrices de la page précédente, choisissez-en trois particulièrement importantes selon vous et justifiez votre choix. Grâce à 2 exemples concrets tirés de votre entreprise d'apprentissage, dites-nous ensuite en quelques mots-clés, comment vous pouvez appliquer au quotidien chaque idée directrice.
Chaque choix d'idée directrice, convenablement justifiée, rapporte 1 point, chaque exemple correct ½ pt, total 6 points.

N° de l'idée directrice	**Justification**	**Exemples tirés de l'entreprise d'apprentissage**
1	*Les clients sont au centre de nos activités; on est payé grâce à eux.*	*1)* *2)* *Prendre soin des clients est très important: être toujours aimable, travailler de manière efficace, etc.*
4	*Les collaborateurs sont très importants: l'entreprise ne peut rien faire sans eux.*	*1)* *2)* *Il convient également de prendre soin des collaborateurs: formation des collaborateurs, entretien de qualification, etc.*
7	*Il faut préserver l'environnement.*	*1)* *2)* *Tri des déchets, utilisation de «papier recyclé», collecte des vieux papiers, etc.*

D'autres réponses valables sont autorisées.

Tâche 5

Objectif détaillé N° 1.4.2.1: Connaître les objectifs économiques de l'entreprise **6 points**

Situation de départ:
Chaque entreprise se fixe des objectifs et essaie de les atteindre, voire de les dépasser On différencie les objectifs économiques (par ex. produit), les objectifs financiers (par ex. liquidités) et les objectifs sociaux (par ex. formation permanente).

Tâche:
Précisez en quelques mots-clés les objectifs économiques de votre entreprise pour les domaines suivants et citez un exemple d'objectif réalisé dans votre entreprise.
Chaque objectif et chaque exemple pertinent rapportent 1 point, total 6 points.

	Objectif	**Exemple**
Produit/service		
Position sur le marché		
Relations avec les clients		

Notes de correction:
Les objectifs doivent être clairement définis et être réalisables /atteignables. Les exemples doivent être compréhensibles.

Tâche 6 (profil B)

Objectif détaillé N° 1.4.4.2: Citer les objectifs du comportement d'équipe **6 points**

Tâche:

Différents facteurs peuvent influencer le travail d'équipe. Illustrez chacun des facteurs donnés par un exemple approprié, issu de votre environnement professionnel quotidien et profitable, voire défavorable à une bonne collaboration.
Chaque exemple approprié au facteur donné rapporte 1 point. 6 points au total.

Facteurs:	**Exemples profitables à une bonne collaboration:**	**Exemples défavorables à une bonne collaboration:**
Ponctualité	*Je me présente toujours à mes rendez-vous avec 10 minutes d'avance* *Gestion du temps* *...*	*Lorsque j'arrive en retard, cela entrave l'atteinte des objectifs de l'équipe* *Mes collègues doivent me remplacer au pied levé* *...*
Communication	*Civilité* *Politesse* *Perfectionnement* *Franchise, intégrité.* *....*	*Harcèlement* *Incivisme* *...*
Compétences spécialisées ou sociales	*Perfectionnement interne, instructions* *Apport de compétences* *Je me prépare aux tâches...* *Apport d'un regard extérieur*	*Non préparé* *Non orienté vers les objectifs et les clients* *Manque de connaissances professionnelles*

Notes de correction: *D'autres réponses valables sont autorisées*

Solution 7

Objectif détaillé N° 1.5.1.3: Montrer des changements à court terme dans la branche **8 points**

Situation de départ:

La forte fluctuation des prix de l'énergie, la baisse des prix des produits alimentaires et la réglementation de la libre circulation des personnes ont été ces derniers temps des sujets très controversés. Sur le thème de libre circulation des personnes en premier lieu, les répercussions les plus diverses ont été envisagées, aussi bien par les partis que par les associations. L'évolution des prix du pétrole/de l'essence devrait plutôt avoir des répercussions à court terme sur le tourisme, la mise en œuvre de la libre circulation des personnes plutôt à long terme.

Tâche:

a) Décrivez les conséquences de la forte fluctuation des prix du pétrole/de l'essence sur le tourisme en Suisse. Pour chaque composante de la fluctuation, citez deux conséquences, en quelques mots-clés, et 2 répercussions concrètes sur votre entreprise d'apprentissage. (Les conséquences et les répercussions ne doivent être citées qu'une seule fois positivement ou négativement)
Chaque conséquence et chaque répercussion rapportent ½ point. 4 points au total.

Forte hausse du prix de l'essence / du pétrole	**Conséquence 1** *Hausse des coûts de chauffage*	**Répercussion 1** *Le coût du trajet pour les hôtes est plus cher* *Il faut ajuster le prix des chambres* *Baisse de la marge/hausse des coûts de chauffage*
	Conséquence 2 *Le coût du trajet pour les hôtes est plus cher*	**Répercussion 2** *La venue des hôtes s'en trouve réduite/Eventuellement, davantage d'hôtes nationaux en raison des prix du kérosène*
Forte baisse du prix de l'essence / du pétrole	**Conséquence 1** *Baisse des prix des carburants*	**Répercussion 1** *Les hôtes nationaux volent vers l'étranger*
	Conséquence 2 *Baisse des prix d'achat en raison des frais de transport bas*	**Répercussion 2** *Eventuellement, davantage d'hôtes en provenance des marchés d'outre-mer*

b) Décrivez les répercussions possibles de l’extension de la libre circulation des personnes. Citez 2 répercussions et justifiez chacun de vos choix avec des phrases complètes: chaque répercussion et chaque justification correcte rapporte 1 point. 4 points au total.

Répercussion	**Justification**
1) Par exemple : *Des collaborateurs hautement qualifiés de l'étranger peuvent facilement être recrutés*	*Le manque de compétences peut être compensé*
2)	

Tâche 8

Objectif détaillé N° 1.6.1.4: Proposer des améliorations **6 points**

Situation de départ:

Vous travaillez dans votre entreprise d'apprentissage. Beaucoup de processus internes fonctionnent bien, mais le contact direct avec les hôtes est souvent source de problèmes. Il manque des documents informatifs, les documentations préparées ne sont pas à portée de main, le récapitulatif des désirs des clients et les dossiers sont introuvables, parce que mal classés, etc. Cela entraîne des frictions au sein de l'équipe.

Tâches:

a) Décrivez en quelques mots-clés quatre situations concrètes de votre entreprise d'apprentissage, lors desquelles le contact direct avec les clients s'est révélé problématique (ou pourraient se révéler problématique).
Chaque situation correcte rapporte ½ point, total 2 points.

1ère situation	
2e situation	
3e situation	
4e situation	

b) Choisissez maintenant deux des situations citées ci-dessus, puis décrivez en quelques mots-clés quelle a été la cause des problèmes et proposez ensuite une amélioration. Chaque justification et proposition d'amélioration rapportent 1 point, total 4 points.

Situation	**Description**	**Proposition d'amélioration**

Tâche 9

Objectif détaillé N° 1.7.4.1: Décrire les objectifs de positionnement sur le marché et de produits de l'entreprise **7 points**

Situation de départ:

Herbert père va prochainement transmette son restaurant à Herbert fils et à sa conjointe Christina. Ces deux derniers veulent effectuer d'importants travaux de rénovation avant de rouvrir le restaurant. Dans cette optique, ils élaborent un concept d'entreprise et définissent les objectifs marché/produit.

Tâches:

a) Cochez, parmi les déclarations mentionnées ci-dessous, celles qui correspondent à un objectif marché ou un objectif produit. Chaque réponse correcte rapporte ½ point. 3 points au total.

Déclaration	Objectif produit	Objectif marché
Les besoins de menus sains, légers et pauvres en calories, doivent être satisfaits.		X
D'ici fin 2010, le restaurant doit atteindre dans la région une part de marché de 5%.		X
D'ici fin 2009, un chiffre d'affaires hebdomadaire de CHF 10'000.- doit pouvoir être dégagé.	X	
Des vins biologiques de premier choix et les meilleures grappas doivent être proposés.	X	
Une clientèle jeune et aisée doit être ciblée.		X
La carte des menus doit comporter 3 entrées, 3 plats principaux et 3 desserts.	X	

b) Mentionnez 2 autres objectifs « marché » et 2 autres objectifs « produit » pertinents pour cette nouvelle entreprise. Chacun rapporte 1 point, total 4 points.

Déclaration	Objectif produit	Objectif marché
		X
		X
	X	
	X	

Solution 10 — 6 points

Objectif détaillé N°: 1.1.1.1: Préparer un entretien avec un client

Situation initiale:
Si l'on veut atteindre ses objectifs, il est essentiel de bien préparer un entretien.

Tâches:

a) Formulez quatre questions logiques que vous vous posez **lors de la préparation** d'un entretien avec un nouveau client.
Vous obtenez ½ point par question logique, soit 2 points au total.

- Qui est mon partenaire commercial?
- Quels sont mes objectifs dans cet entretien?
- De quels documents ai-je besoin?
- A quelles objections dois-je m'attendre?
- Quelles questions dois-je poser au début et à la fin de l'entretien?
- Etc.

b) L'entretien avec le client se déroule dans une salle de réunion de votre entreprise. Formulez quatre conditions essentielles à remplir pour que votre client se sente à l'aise dans cette salle.
Vous obtenez ½ point par condition logique, soit 2 points au total.

- Salle bien aérée
- Lumière agréable
- Salle propre
- Sièges confortables
- Eau minérale à disposition
- Documentation sur l'entreprise et ses produits à disposition
- Etc.

Indication pour l'évaluation:
La réponse du candidat doit porter sur l'infrastructure et non sur le déroulement de l'entretien.

~~c)~~c) Dans le tableau ci-dessous, indiquez pourquoi il est important, tant pour le client que pour le conseiller, que l'entretien soit bien préparé.
Vous obtenez 1 point par réponse logique, soit 2 points au total.

Utilité pour le client	Utilité pour le conseiller
– L'entretien se déroule de manière structurée vers un objectif déterminé. – Le client est favorablement impressionné lorsqu'il se rend compte que le conseiller s'est bien préparé. – Le client se sent pris au sérieux. – Etc.	– Le conseiller se sent sûr de lui puisqu'il agit professionnellement et de manière convaincante. – La gestion de l'entretien est facilitée et l'atteinte de l'objectif peut être atteint plus facilement. – Etc.

Formatiert: Nummerierung und Aufzählungszeichen

Solution 11 6 points

Objectif détaillé N° 2.1.3.2: Gérer l'agenda

Situation initiale:

Lors de votre formation, vous avez été habitué/e aux avantages de la gestion d'un agenda électronique, («Outlook» ou «Lotus Notes», etc.). Votre nouvel employeur ignore cependant cette nouveauté et préfère utiliser un agenda sur papier.
Vous voulez le convaincre des avantages de l'utilisation d'un agenda électronique.

Tâches:

a) Citez quatre avantages significatifs de l'utilisation d'un agenda électronique.
Vous obtenez ½ point par avantage, soit 2 points au total.

Avantages

- Actualisation automatique
- Coordination des séances
- Agenda accessible à d'autres usagers
- Planification simplifiée des séances et de la réservation des locaux
- Etc.

b) Notez dans les cases ci-dessous quatre objections que votre nouveau chef pourrait apporter à l'utilisation d'un agenda électronique.
Vous obtenez ½ point par exemple, soit 2 points au total.

c) Par quels arguments pourriez-vous convaincre votre chef du contraire?
Vous obtenez ½ point par argument, soit 2 points au total.

Réserves	Arguments à opposer à ces réserves
Coût du logiciel	… est déjà compris dans le logiciel de bureautique
Complexité / Trop de possibilités	… les programmes actuels sont très conviviaux et faciles à utiliser
Pannes possibles	… la perte de l'agenda sur papier est beaucoup plus grave que celle de l'agenda électronique, car les données de ce dernier sont enregistrées sur l'ordinateur
Accès disponible au bureau seulement	… les données peuvent être transférées sur d'autres supports, tels que les ordinateurs portables

Solution 12 — 5 points

Objectif détaillé N° 2.1.1.3: Utiliser les appareils électroniques de transmission de données

Situation initiale:
Vous utilisez quotidiennement les appareils électroniques de transmission de données.

Tâches:

a) Citez trois appareils courants de transmission de données en usage dans votre bureau.
Vous obtenez ½ point par mention, soit 1½ point au total.

- Ordinateur (mail)
- Fax
- Téléphone (sms, mms. etc.)

b) Que faites-vous en cas de panne de ces moyens de transmission?
Citez trois possibilités de réaction!
Vous obtenez ½ point par mention, soit 1½ point au total.

- Utiliser les instructions ou les programmes de dépannage;
- Interroger les personnes expérimentées en la matière dans l'entreprise;
- Utiliser le numéro d'urgence du fournisseur, le manuel d'utilisation, etc.

c) Vous venez de recevoir un message électronique:
Citez quatre possibilités courantes de traitement de ce courrier.
Vous obtenez ½ point par mention, soit 2 points au total.

- le transmettre à quelqu'un d'autre
- le copier
- l'effacer
- l'enregistrer
- l'imprimer
- y répondre

Solution 13 — 7 points

Objectif détaillé N° 3.3.1.2: Expliquer les relevés de compte

Situation initiale:

Le 5 janvier 2009, Import SA reçoit de sa banque le présent relevé de compte.
M. André Reymond, expert d'Import SA, l'étudie en détail et formule quelques réflexions qu'il désire vous soumettre. En outre, il sait que l'entreprise dispose d'une limite de compte courant fixée à CHF 200'000.00.

Tâche:

Etudiez le relevé de compte présenté ci-dessous, puis répondez aux questions 1 à 4 par des phrases complètes.
Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 2 points au total.

Relevé de compte:

TEL. 024 201 40 40 FAX 024 201 45 45

1530 PAYERNE, 31.12.2008

AGENCE:

CHB BROYE TEL. 024 201 42 42

CHB
Banque suisse

No TVA. 223320

RELEVE DE COMPTE AU 31.12.2008
PAGE 1

A **PP** 1530 PAYERNE
CASE POSTALE 1301

20 543 876.22 COMPTE COURANT D'ENTREPRISE CHF
IBAN: CH 76 0088 0022 0543 876.22 2

IMPORT SA
M. ANDRÉ REYMOND
25 RUE DE CORCELLES
1530 PAYERNE

DATE	LIBELLE			DEBITS	CREDITS	VALEUR	SOLDE
31.12.	SOLDE AVANT BOUCLEMENT						C 105'795.00
31.12.	INTERETS DEBITEURS	8.000 %	-1'008.00				
	INTERETS CREDITEURS	0.250 %	158.00				
	INTERETS CREDITEURS	0.500 %	324.50				
	INTERETS CREDITEURS	0.375 %	685.50				
	TOTAL DES INTERETS				160.00		
31.12.	IMPOT ANTICIPE						
	35 % DE CHF 160.00			56.00			
31.12.	COMMISSIONS		- 256.00				
31.12	FRAIS ET PORTS		- 363.80				
	TOTAL DES TAXES BANCAIRES			619.80			
31.12.							
	TAXES POSTALES		- 73.50				
	PORTS		- 210.00				
	TOTAL DES AUTRES FRAIS			283.50			
31.12.	TOTAL DES MOUVEMENTS			959.30	160.00		
31.12	SOLDE APRES BOUCLEMENT					31.12.08	C 104'995.70
	CREDITS	LIMITE DES LE 10.09.08	200'000.00				

C = COMPTE COURANT CREDITEUR
D = COMPTE COURANT DEBITEUR

1a) De quel point de vue un relevé de compte est-il établi? (½ point)

Un relevé de compte est établi du point de vue de la banque.

1b) Qu'est-ce qu'un «compte courant créditeur»? (½ point)

Le compte courant créditeur signifie que la banque a des dettes vis-à-vis du titulaire du compte et que celui-ci possède un avoir auprès d'elle.

1c) Qu'est-ce qu'un «compte courant débiteur»? (½ point)

Le compte courant débiteur signifie que la banque possède un crédit vis-à-vis du titulaire du compte et que celui-ci a une dette auprès d'elle.

1d) Quel est l'avoir en banque de la société Import SA au 31.12.2008? (½ point)

Le 31.12.2008, Import SA a un avoir de CHF 104'995.70 auprès de sa banque.

2) Calculez la somme totale dont l'entreprise peut disposer d'après ce compte courant. Présentez votre solution de manière explicite (1 point).

De CHF 304'995.70: CHF 104'995.70 d'avoir plus CHF 200'000.00 de limite de crédit.

Indication pour l'évaluation: ½ point si la limite de crédit n'est pas prise en compte.

3) Dans ce relevé de compte figure la mention «impôt fédéral anticipé» (CHF 56.00). Indiquez par une croix si les affirmations figurant dans le tableau ci-dessous sont justes ou fausses. Vous obtenez ½ point par réponse exacte, soit 2 points au total.

Affirmation	**Juste**	**Faux**
L'impôt anticipé constitue une charge supplémentaire pour l'entreprise.		X
Les banques versent cet impôt à l'Administration fédérale des contributions.	X	
Les détenteurs de comptes peuvent demander la restitution de ces montants.	X	
Le taux de cet impôt est fixé chaque année par l'Administration fédérale des contributions.		X

4) Chez Import SA, les montants des intérêts sont aussi comptabilisés sur les comptes «intérêts créditeurs» et «intérêts débiteurs». D'après ce relevé de compte, mentionnez les différentes écritures correspondantes et leurs montants, sans tenir compte de l'impôt anticipé.
Vous obtenez ½ point par écriture correcte et un autre ½ point par montant correct, soit 2 points au total.

Débits	**Crédits**	**Montant en CHF**
Intérêts débiteurs	Banque	1'008.00
Banque	Intérêts créditeurs	1'168.00

Indication pour l'évaluation:
½ point par écriture exacte et un autre ½ point par montant correct.

Solution 14 7 points

Objectif détaillé N° 3.4.2.2: Appliquer les coefficients d'imputation

Situation initiale:

A Genève, il y a une pizzeria à l'enseigne de Pizza Giovanni SA.
Par ordre des autorités (service d'hygiène publique), il faudra effectuer des investissements de CHF 300'000 dans les cuisines au cours des six prochains mois. Selon le contrat de location en vigueur, ces frais doivent être assumés par la pizzeria. Etant donné que celui-ci doit durer encore dix ans, ces investissements seront amortis de façon linéaire sur toute cette période.

Tâches:

a) Inscrivez dans le tableau ci-dessous les montants des nouveaux investissements à prévoir, ainsi que le nouveau chiffre d'affaires net (les autres montants restent inchangés). Vous obtenez 1 point par montant exact, soit 2 points au total.

	Nouveau en CHF
Chiffre d'affaires net	930'000
Amortissements	80'000

Indication pour l'évaluation:

Pas de fraction de point

b) Le patron de l'entreprise prévoit de compenser ces amortissements assez élevés par une hausse modérée du prix des pizzas uniquement, sans augmenter le nombre de celles-ci.
Jusqu'à présent, la somme encaissée auprès de chaque client se répartissait par 50% pour les pizzas et 50% pour les garnitures, boissons, etc., à raison de 30 000 pizzas vendues par an.
Calculez le nouveau prix de la pizza en utilisant le tableau ci-dessous.
Vous obtenez 5 points au total.

	Points	Ancien	Points	Nouveau
Rendement des pizzas	½	450'000	1	480'000
Rendement des garnitures / boissons	½	450'000	½	450'000
Nombre de pizzas vendues	½	30'000	½	30'000
Prix par pizza	½	15.00	1	16.00

Solution 15 — 5 points

Objectif détaillé N° 2.1.4.2: Bon usage des données de l'entreprise d'apprentissage

Situation initiale:
Vous travaillez au service du personnel d'une moyenne entreprise et êtes chargé/e d'encadrer l'apprenti. Vous avez accès à diverses données.

Tâches:

a) Au moyen des exemples du tableau ci-dessous, faites la distinction entre les informations confidentielles, d'une part, et publiques ou non confidentielles, d'autre part.

b) Quelles sont les conséquences positives ou négatives lorsque ces informations parviennent au public?

Vous obtenez 1 point par ligne correctement remplie, soit 5 points au total.

Exemple	Confidentiel	Public, non confidentiel	Conséquences si ces informations parviennent au public
Données sur les clients de l'entreprise	X		Perte de confiance de la part des clients.
Rapport annuel de l'entreprise		X	Les intéressés peuvent obtenir des informations sur les activités de leur partenaire commercial.
Décompte des salaires des collaborateurs	X		Protection des données et des personnes prescrite par la loi. L'entreprise peut infliger un blâme à l'employé fautif.
Documents stratégiques	X		Licenciement – les données confidentielles peuvent être utilisées par la concurrence.
Charte de l'entreprise		X	Les intéressés peuvent s'informer sur les idées directrices de l'entreprise.

Indication pour l'évaluation:
Chaque ligne doit être complètement et correctement remplie; pas de demi-point.

Solution 16 — 4 points

Objectif détaillé N° 2.1.3.1: Se procurer des informations

Situation initiale:
Vous travaillez dans une maison de vente par correspondance. Les frais élevés des envois sont l'objet de préoccupations constantes. Votre employeur désire réduire les coûts de livraison.

Tâches:

a) Citez deux alternatives à l'envoi des colis par la Poste Suisse.
Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 1 point au total.

- Federal Express
- DHL
- DPD (Dynamic Parcel Distribution) ou
- UPS (United Parcel Services)
- Fournisseur privé

b) Il vous faut tout d'abord vous procurer des informations sur les conditions des concurrents de la Poste, afin de pouvoir les comparer. Citez trois possibilités judicieuses sur la manière de vous procurer des informations.
Vous obtenez 1 point par réponse correcte, soit 3 points au total.

- Consulter le site Internet de l'entreprise de transport de colis
- Envoyer un courriel à l'entreprise
- Lui téléphoner
- Consulter les pages jaunes (annuaire ou Internet)
- Envoyer une lettre (demande d'offre)